

# ANALISIS KUALITAS LAPORAN KEUANGAN TINJAUAN DARI PERSPEKTIF KAPASITAS SUMBER DAYA MANUSIA, PENGENDALIAN INTERN AKUNTANSI, DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI (STUDI PADA DINAS-DINAS DI KOTA JAMBI)

Satria Febriansyah<sup>1)</sup>, Mukhzarudfa<sup>2)</sup>, Enggar D.P Arum<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Alumni Magister Ilmu Akuntansi Pascasarjana Universitas Jambi Tahun 2017

<sup>2&3)</sup>Dosen Pembimbing

## ABSTRACT

This research aims to analyze the effects of human resource capacity, the internal control of accounting and the utilization of information technology to the quality of the financial reports of the Local Government. This research discuss the effects of human resource capacity, the internal control of accounting and the utilization of information technology to the quality of the financial reports of the Local Government. This research was done to the 70 respondents on the local Government of Jambi city. The types of data used were the primary and secondary data. The data obtained were analyzed using analysis technique of PLS (Partial Least Square) via software SmartPLS. The results show that human resource capacity has no effect to the quality of financial, mean while the internal control of accounting has an effect on the quality of the financial reports and also the utilization of information technology.

**Keywords:** *Quality of financial reports, human resource capacity, internal control of accounting, utilization of information technology.*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kapasitas sumber daya manusia, pengendalian intern akuntansi dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas laporan keuangan pemerintah daerah. Penelitian ini membahas pengaruh kapasitas sumber daya manusia, pengendalian intern akuntansi dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas laporan keuangan pemerintah daerah. Penelitian dilakukan terhadap 70 responden pada organisasi perangkat daerah di pemerintah daerah Kota Jambi. Jenis data yang digunakan data primer dan sekunder. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis PLS (Partial Least Square) melalui software SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kapasitas sumber daya manusia tidak banyak berpengaruh terhadap kualitas laporan keuangan. Sementara itu pengendalian intern akuntansi berpengaruh terhadap kualitas laporan keuangan dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas laporan keuangan.

**Kata Kunci:** *Kualitas laporan keuangan, Kapasitas sumber daya manusia, pengendalian intern akuntansi, pemanfaatan teknologi informasi.*

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

*Governmental Accounting Standards Board* (1999) dalam *Concepts Statement No. 1* tentang *Objectives of Financial Reporting* menyatakan bahwa akuntabilitas merupakan dasar pelaporan keuangan di pemerintahan yang didasari oleh adanya hak masyarakat untuk mengetahui dan menerima penjelasan atas pengumpulan sumber daya dan penggunaannya. Akuntabilitas diartikan sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik (Mardiasmo, 2005).

Menurut Mardiasmo (2005) sistem pertanggungjawaban keuangan suatu institusi dapat berjalan dengan baik, bila terdapat mekanisme pengelolaan keuangan yang baik pula. Hal ini berarti pengelolaan keuangan daerah yang tercermin dalam anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) memiliki posisi strategis dalam mewujudkan manajemen pemerintahan yang akuntabel dan juga terbatasnya jumlah personel pemerintah daerah yang berlatar belakang pendidikan akuntansi menjadikan mereka tidak peduli atau mungkin tidak mengerti permasalahan sesungguhnya. Laporan keuangan menghasilkan informasi keuangan yang bermanfaat bagi para penggunanya, maka laporan keuangan harus disusun oleh personel yang memiliki kompetensi di bidang pengelolaan keuangan daerah (Tuasikal, 2008).

Satuan Kerja Perangkat Daerah memiliki peranan dalam pengelolaan keuangan daerah yang baik, maka SKPD harus memiliki sumber daya manusia yang kompeten, yang didukung dengan latar belakang pendidikan akuntansi, sering mengikuti pendidikan dan pelatihan, dan mempunyai pengalaman di bidang keuangan.

Pengendalian intern merupakan proses yang dirancang untuk memberikan keyakinan yang memadai mengenai pencapaian tujuan pemerintah daerah yang tercermin dari pengelolaan laporan keuangan negara yang transparan, akuntabel, efisiensi dan efektivitas pelaksanaan program dan kegiatan serta dipatuhinya peraturan perundang-undangan (PP no 60 tahun 2008).

Kewajiban pemanfaatan teknologi informasi oleh Pemerintah dan Pemerintah Daerah diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 56 Tahun 2005 tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah yang merupakan pengganti dari Peraturan Pemerintah No. 11 Tahun 2001 tentang Informasi Keuangan Daerah. Pemanfaatan teknologi informasi mencakup adanya: 1) Pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik, dan 2) Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat (Hamzah, 2009).

Fenomena pelaporan keuangan pemerintah daerah di Indonesia merupakan sesuatu hal yang menarik untuk dikaji lebih lanjut. Hal ini ditandai dengan adanya komitmen Pemerintah Provinsi Jambi agar laporan keuangannya mendapatkan Opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) setiap tahunnya dari Badan Pemeriksa Keuangan (BPK). Dalam rangka meraih opini WTP tersebut Pemerintah Daerah se Provinsi Jambi perlu meningkatkan akuntabilitas pengelolaan keuangan yang lebih baik. Opini WTP Pemerintah Daerah harus dimulai dari “WTP” nya laporan keuangan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), yang wajib disusun oleh masing-masing SKPD (<http://www.bpkp.go.id>).

Pemerintah Kota Jambi mengalami peningkatan kualitas laporan keuangan, dilihat dari opini BPK tahun 2016 menyatakan Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) (BPK, 2017), sedangkan pada tahun-tahun sebelumnya mengalami penurunan, pada tahun 2009 - 2014 Pemerintah Kota Jambi mendapat opini Wajar Dengan Pengecualian (WDP) namun pada tahun 2015 pemerintah Kota Jambi mendapat opini Tidak Memberikan Pendapat (TMP) dari BPK yang menunjukkan kualitas laporan keuangan yang tidak baik. (IHPS II BPK, 2016). Hal ini menarik untuk diteliti sehingga penelitian ini masih tetap dibutuhkan supaya opini WTP yang diperoleh Pemerintah Kota Jambi dapat dipertahankan terus menerus.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang yang telah diuraikan diketahui bahwa untuk mewujudkan kualitas laporan keuangan yang baik terdapat beberapa faktor yang mempengaruhinya adalah sumber daya manusia, pengendalian intern akuntansi dan pemanfaatan teknologi informasi, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dibidang ini.

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis membuat suatu rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimanakah kapasitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap kualitas laporan keuangan Studi pada Dinas-dinas di Kota Jambi?
- 2) Bagaimanakah pengendalian intern akuntansi berpengaruh terhadap kualitas laporan keuangan Studi pada Dinas-dinas di Kota Jambi?
- 3) Bagaimanakah pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas laporan keuangan Studi pada Dinas-dinas di Kota Jambi?

## 2. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

### 2.1. Tinjauan Pustaka

#### 2.1.1. Kualitas Laporan Keuangan

Laporan keuangan adalah catatan informasi suatu entitas pada suatu periode akuntansi yang dapat

digunakan untuk menggambarkan kinerja entitas tersebut. Laporan keuangan menyajikan informasi yang bertujuan umum untuk memenuhi kebutuhan informasi dari semua kelompok pengguna. Dengan demikian, laporan keuangan pemerintah tidak dirancang untuk memenuhi kebutuhan spesifik dari masing-masing kelompok pengguna. Namun demikian, laporan keuangan pemerintah berperan sebagai wujud akuntabilitas pengelolaan keuangan negara, maka komponen laporan yang disajikan setidaknya tidaknya mencakup jenis laporan dan elemen informasi yang diharuskan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan (PP no 71 tahun 2010).

Berdasarkan Standar Akuntansi Pemerintahan (SAP) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010, karakteristik kualitatif laporan keuangan adalah ukuran-ukuran normatif yang perlu diwujudkan dalam informasi akuntansi sehingga dapat memenuhi tujuannya. Keempat karakteristik berikut ini merupakan prasyarat normatif yang diperlukan agar laporan keuangan pemerintah daerah dapat memenuhi kualitas yang dikehendaki:

- 1) Relevan
- 2) Andal
- 3) Dapat Dibandingkan
- 4) Dapat Dipahami

### **2.1.2. Kapasitas sumber daya manusia**

Kapasitas sumber daya manusia adalah kemampuan seseorang atau individu, suatu organisasi (kelembagaan), atau suatu sistem untuk melaksanakan fungsi-fungsi atau kewenangannya untuk mencapai tujuannya secara efektif dan efisien. Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan menyinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Tanpa sumber daya manusia, sumber daya lainnya menganggur dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi (Wirawan, 2009).

Kompetensi sumber daya manusia adalah kemampuan seseorang atau individu, dalam suatu organisasi atau lembaga untuk melaksanakan fungsi atau kewenangannya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Kompetensi sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam menciptakan laporan keuangan yang berkualitas karena yang menerapkan SPIP dan SAP adalah manusia (Indriasih, 2014).

### **2.1.3. Pengendalian Intern Akuntansi**

Sistem pengendalian intern adalah proses yang integral pada tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan dan seluruh pegawai untuk memberikan keyakinan memadai atas tercapainya tujuan organisasi melalui kegiatan yang efektif dan efisien, keandalan pelaporan keuangan, pengamanan aset negara, ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan keandalan

penyajian laporan keuangan Pemerintah (PP 60 tahun 2008).

Sistem pengendalian intern keuangan daerah merupakan proses yang berkesinambungan yang dilakukan oleh lembaga/badan/unit yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pengendalian melalui audit dan evaluasi untuk menjamin agar pengelolaan keuangan daerah sesuai dengan rencana dan peraturan perundang-undangan. Sistem pengendalian intern pemerintah daerah bertujuan untuk memberikan keyakinan yang memadai bagi tercapainya efektivitas dan efisiensi pencapaian tujuan penyelenggaraan pemerintahan daerah, keandalan pelaporan keuangan, pengamanan aset daerah dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan. Pengendalian intern yang berlaku dalam entitas pelaporan merupakan faktor yang menentukan keandalan laporan keuangan yang dihasilkan oleh entitas tersebut (Santoso, 2016)

### **2.1.4. Pemanfaatan Teknologi Informasi**

Permendagri No. 59 Tahun 2007 menjelaskan bahwa sistem akuntansi pemerintahan daerah meliputi serangkaian prosedur mulai dari proses pengumpulan data, pencatatan, pengikhtisaran, sampai dengan pelaporan keuangan dalam rangka pertanggungjawaban pelaksanaan APBD yang dapat dilakukan secara manual atau menggunakan aplikasi komputer.

Reformasi birokrasi yang dilatar belakangi tuntutan terhadap terbentuknya sistem pemerintahan yang bersih, transparan dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara lebih efektif melahirkan dua hal utama dalam pengertian e-government yang pertama adalah penggunaan teknologi informasi dan yang kedua adalah tujuan pemanfaatannya (Nurhakim, 2014).

Pemanfaatan teknologi informasi mencakup adanya pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik (Hamzah, 2009). Teknologi informasi adalah sarana dan prasarana (hardware, software, useware) sistem dan metode untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna (Warsita, 2008).

## **2.2. Kerangka Pemikiran**

### **2.2.1. Pengaruh Kapasitas Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Laporan Keuangan**

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam menghasilkan laporan keuangan pemerintah, karena yang menjalankan standar akuntansi pemerintahan dan sistem pengendalian intern pemerintah adalah sumber daya manusia. Sebaik apapun sistem dan peraturan yang dibuat tapi jika kapasitas sumber daya manusia yang menjalankan kurang memadai maka hasilnya tidak akan sesuai dengan apa yang diharapkan (Santoso, 2016).

### 2.2.2. Pengaruh Pengendalian Intern Akuntansi terhadap Kualitas Laporan Keuangan

Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) pengendalian intern didefinisikan sebagai proses yang integral pada tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan dan seluruh pegawai untuk memberikan keyakinan memadai atas tercapainya tujuan organisasi melalui kegiatan yang efektif dan efisien, keandalan pelaporan keuangan, pengamanan aset negara, dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan. Dengan tidak berjalannya pengendalian intern, banyak terjadi penyimpangan dan kebocoran yang ditemukan di dalam laporan keuangan, yang menunjukkan bahwa laporan keuangan tersebut belum memenuhi karakteristik/ nilai informasi yaitu keterandalan.

### 2.2.3. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Laporan Keuangan

Peraturan Pemerintah No. 56 Tahun 2005 tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah disebutkan bahwa untuk menindaklanjuti terselenggaranya proses pembangunan yang sejalan dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance), Pemerintah dan Pemerintah Daerah berkewajiban untuk mengembangkan dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengelola keuangan daerah, dan menyalurkan Informasi Keuangan Daerah kepada pelayanan publik. Pemerintah perlu mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk membangun jaringan sistem informasi manajemen dan proses kerja yang memungkinkan pemerintahan bekerja secara terpadu dengan menyederhanakan akses antar unit kerja.

### 2.3. Hipotesis

Adapun hipotesis yang diambil dalam rencana penelitian ini adalah sebagai berikut:

H: Kapasitas Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap Kualitas Laporan Keuangan.

H2: Pengendalian Intern Akuntansi berpengaruh terhadap Kualitas Laporan Keuangan.

H3: Pemanfaatan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kualitas Laporan Keuangan.

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1. Objek dan Subjek Penelitian

#### 3.1.1. Objek Penelitian

Adapun objek penelitian dalam tulisan ini meliputi: (1) kualitas laporan keuangan, (2) kapasitas sumber daya manusia, (3) pengendalian intern akuntansi, dan (4) pemanfaatan teknologi informasi pada Dinas-dinas di Kota Jambi.

#### 3.1.2. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai pada Dinas-dinas di Kota Jambi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Jambi. Pengambilan sampel (*sampling method*) terhadap responden dilakukan secara *Non-Probability Sampling*. *Non-Probability Sampling* ialah teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan (peluang) pada setiap anggota populasi untuk dijadikan anggota sampel.

Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan pertimbangan tertentu (*Purposive Sampling*) yaitu 15 (lima belas) Dinas Pemerintah Kota Jambi. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah mereka yang berkaitan dan terlibat langsung secara teknis dengan pengelolaan keuangan dan laporan keuangan. peneliti mengambil 4 orang responden terdiri Pejabat Pengelola Keuangan, Kepala sub bagian keuangan, dan pegawai sub bagian keuangan/akuntansi pelaporan. Dari keempat responden tersebut sudah dapat mewakili populasi pada penelitian ini. Sehingga total keseluruhan sampel dalam penelitian ini berjumlah 80 responden.

**Tabel. 1**  
**Dinas-Dinas di Kota Jambi**

No.	OPD	Jumlah Responden
1.	Dinas Pendidikan	4
2.	Dinas Kesehatan	4
3.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	4
4.	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	4
5.	Dinas Sosial	4
6.	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	4
7.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Perlindungan Anak	4
8.	Dinas Lingkungan Hidup	4
9.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	4
10.	Dinas Perhubungan	4
11.	Dinas Komunikasi dan Informatika	4
12.	Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah	4
13.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	4
14.	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	4
15.	Dinas Pemuda dan Olahraga	4
16.	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	4
17.	Dinas Perdagangan dan Perindustrian	4
18.	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	4

19.	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan	4
20.	Satuan Polisi Pamong Praja	4
<b>JUMLAH</b>		<b>80</b>

(sumber: data olahan, Perda Kota Jambi no 14 tahun 2016)

### 3.2. Metode dan Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan mengapa fenomena itu terjadi, penelitian ini mengenai kapasitas sumber daya manusia, pengendalian intern akuntansi, pemanfaatan teknologi informasi mempengaruhi kualitas laporan keuangan. Pendekatan pada penelitian ini adalah kualitatif.

### 3.3. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah rencana dan struktur penyelidikan yang disusun sedemikian rupa sehingga peneliti akan dapat memperoleh jawaban untuk pertanyaan-pertanyaan penelitiannya. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian survei untuk tujuan deskriptif dan eksplanatif. Penelitian ini akan mengukur dan menganalisis pengaruh kapasitas sumber daya manusia, pengendalian intern akuntansi, dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas laporan keuangan.

### 3.4. Operasional Variabel

Pada penelitian ini terdapat 3 (tiga) variabel, variabel tersebut terdiri dari variabel independen kapasitas sumber daya manusia (SDM), pengendalian intern akuntansi (PIA), pemanfaatan teknologi informasi (PTI) dan variabel dependen yaitu kualitas laporan keuangan (KLK). Variabel yang telah ditetapkan tersebut akan dipelajari dan ditelaah lebih lanjut agar diperoleh informasi yang menguatkan dugaan awal peneliti.

### 3.5. Sumber Data dan Alat Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Sedangkan alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket) yang merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013). Data yang terkumpul melalui kuesioner ini adalah data dalam bentuk ordinal.

Peneliti memberikan langsung kuesioner kepada responden yang merupakan Pejabat Pengelola Keuangan, Kepala sub bagian keuangan/Kepala seksi akuntansi/ keuangan, pegawai sub bagian keuangan/ akuntansi pelaporan pada setiap Dinas di Kota Jambi, dan mengambil kembali pada saat yang dijanjikan dengan responden.

Variabel penelitian dalam kuisisioner diukur dengan menggunakan skala likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial

atau variabel penelitian. Dengan skala likert variabel penelitian dijabarkan menjadi indikator, yang kemudian dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Skala likert dibuat dengan lima alternatif jawaban atas pertanyaan yang terdapat didalam kuisisioner. Responden memberikan jawaban dengan pilihan yang telah disediakan dalam kuisisioner dengan perhitungan skala poin yaitu: Selalu (SL) dengan skala poin 5 (Lima), Sering (SR) dengan skala poin 4 (Empat), Kadang-kadang (KK) dengan skala poin 3 (Tiga), Jarang (J) dengan skala poin 2 (Dua), Tidak Pernah (TP) dengan skala poin 1 (Satu).

### 3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode SEM (*structure equation model*) berbasis PLS (*partial least square*). Analisa data hasil penelitian melalui kuesioner dituangkan dalam bentuk tabel dan di tabulasi serta diinterpretasi dan data kualitatif menjadi kuantitatif dengan perhitungan yang dibantu menggunakan skala likert.

Model evaluasi PLS berdasarkan pada pengukuran prediksi yang mempunyai sifat non-parametrik. Oleh karena itu, model evaluasi PLS dilakukan dengan menilai model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*).

Evaluasi model pengukuran (*outer model*)

Evaluasi outer model disebut pula dengan evaluasi model pengukuran dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Outer model dengan indikator reflektif dievaluasi melalui validitas convergent dan discriminat untuk indikator pembentuk konstruk laten, serta melalui *composite reliability* dan *Cronbach alpha* untuk blok indikatornya (Ghozali, 2015). Adapun, indikator reflektif dapat ditulis persamaannya sebagai berikut.

$$x = \Lambda x \xi + \epsilon x$$

$$y = \Lambda y \xi + \epsilon y$$

Dimana x dan y adalah indikator variabel untuk variabel laten exogen dan endogen  $\xi$  dan  $\eta$ , sedangkan  $\Lambda x$  dan  $\Lambda y$  merupakan matrix loading yang menggambarkan koefisien regresi sederhana yang menghubungkan variabel laten dengan indikatornya. Residual yang diukur dengan  $\epsilon x$  dan  $\epsilon y$  dapat diinterpretasikan sebagai kesalahan pengukuran.

*Validitas convergent* berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (manifest variabel) dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Uji validitas convergent indikator reflektif dapat dilihat dari nilai loading factor untuk setiap konstruk, dimana nilai loading factor yang direkomendasikan harus lebih besar dari 0,7 untuk penelitian yang bersifat confirmatory, dan nilai loading factor antara 0,6 s/d 0,7 untuk penelitian yang bersifat exlatory masih dapat diterima, serta nilai average variance extracted

(AVE) harus lebih besar dari 0,5. Rumus AVE (average varians extracted) dapat dirumuskan sebagai berikut:

Dalam model (Ghozali, 2015).

$$AVE = \frac{(\sum \lambda_i^2) \text{ var } F}{(\sum \lambda_i^2) \text{ var } F + \sum \Theta_{ii}}$$

Keterangan:

$\lambda_i$  adalah factor loading

F adalah factor variance

$\Theta_{ii}$  adalah error variance

Validitas *discriminant* berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur (*manifest variabel*) konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi. Cara untuk menguji validitas *discriminant* dengan indikator refleksif yaitu dengan melihat nilai *cross loading* untuk setiap variabel harus > 0,70. Cara lain yang dapat digunakan untuk menguji validitas *discriminant* adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari AVE untuk setiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk dalam model. Validitas *discriminant* yang baik ditunjukkan dari akar kuadrat AVE untuk setiap konstruk lebih besar dari korelasi antar konstruk

Selain uji validitas, pengukuran model juga dilakukan untuk menguji reliabilitas (keakuratan) suatu konstruk. Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi konsistensi dan ketepatan instrument dalam mengukur konstruk. Uji reliabilitas suatu konstruk dengan indikator refleksif dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu *composite reliability* dan *Cronbach's alpha*. Penggunaan *Cronbach's alpha* untuk menguji reliabilitas konstruk akan memberikan nilai yang lebih rendah (*under estimate*) sehingga lebih disarankan untuk menggunakan *composite reliability* dalam menguji reliabilitas suatu konstruk. (Ghozali, 2015).

$$pc = \frac{(\sum \lambda_i)^2 \text{ var } F}{(\sum \lambda_i)^2 \text{ var } F + \sum \Theta_{ii}}$$

Keterangan:

$\lambda_i$  adalah factor loading

F adalah factor variance

$\Theta_{ii}$  adalah error variance

Sedangkan *outer model* dengan indikator formatif dievaluasi melalui *substantive content*-nya yaitu dengan membandingkan besarnya *relative weight* dan melihat signifikansi dari indikator konstruk tersebut. Nilai *weight* indikator formatif dengan konstraknya harus signifikan  $p < 0,05$ ) (Ghozali, 2015).

Evaluasi model struktural (inner model).

Dalam menilai model struktural dengan struktural PLS dapat dilihat dari nilai R-Squares untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Nilai R-Squares merupakan uji goodness fit model. Perubahan nilai R-Squares

digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variable laten endogen, apakah mempunyai pengaruh substantive. Persamaan untuk inner model dapat ditulis sebagai berikut:

$$\eta = \beta_0 + \Gamma \xi + \zeta$$

Keterangan:

$\eta$  adalah Vektor konstruk endogen

$\xi$  adalah Vektor konstruk eksogen

$\zeta$  adalah Vektor konstruk residual (*Unexplained variance*)

## 4. PEMBAHASAN

### 4.1. Analisis Deskriptif Kapasitas Sumber Daya Manusia

Diketahui bahwa persentase skor aktual kapasitas sumber daya manusia pada Pemerintah Kota Jambi yang diukur dengan 3 pernyataan adalah sebesar 64.57% dari skor maksimum dengan jumlah skor aktual sebesar 678. Jumlah skor terendah pada pernyataan/indikator pengalaman, yaitu sebesar 201 atau 57.43%. Sedangkan skor tertinggi pada pernyataan/indikator sumber daya manusia berkualifikasi cukup, yaitu sebesar 241 atau sebesar 68.86%. Jika di hitung rata-rata per pernyataan, maka akan diperoleh skor sebesar 226 atau sebesar 64.57% yang berada pada skala setuju.

### 4.2. Analisis Deskriptif Pengendalian Intern Akuntansi

Diketahui bahwa persentase skor aktual pengendalian intern akuntansi pada Pemerintah Kota Jambi yang diukur dengan 4 pernyataan adalah sebesar 91.29% dari skor maksimum dengan jumlah skor aktual sebesar 1278. Jumlah skor terendah pada pernyataan/indikator kewenangan dan tanggungjawab, yaitu sebesar 312 atau 89.14%. Sedangkan skor tertinggi pada pernyataan/indikator bukti transaksi valid, yaitu sebesar 331 atau sebesar 94.57%. Jika di hitung rata-rata per pernyataan, maka akan diperoleh skor sebesar 320 atau sebesar 91.29% yang berada pada skala selalu. Hal ini menunjukkan bahwa pengendalian intern akuntansi pada Pemerintah Kota Jambi termasuk dalam kategori sangat baik/selalu.

### 4.3. Analisis Deskriptif Pemanfaatan Teknologi Informasi

Diketahui bahwa persentase skor aktual pemanfaatan teknologi informasi pada Pemerintah Kota Jambi yang diukur dengan 7 pernyataan adalah sebesar 87.96% dari skor maksimum dengan jumlah skor aktual sebesar 2155. Jumlah skor terendah pada pernyataan/indikator pemeliharaan peralatan teknologi informasi, yaitu sebesar 281 atau 80.29%. Sedangkan skor tertinggi pada pernyataan/indikator komputerisasi proses akuntansi, yaitu sebesar 330 atau sebesar 94.29%. Jika di hitung rata-rata per pernyataan, maka akan diperoleh skor sebesar 308 atau sebesar 87.96% yang berada pada skala selalu. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan



teknologi informasi pada Pemerintah Kota Jambi termasuk dalam kategori sangat baik/selalu.

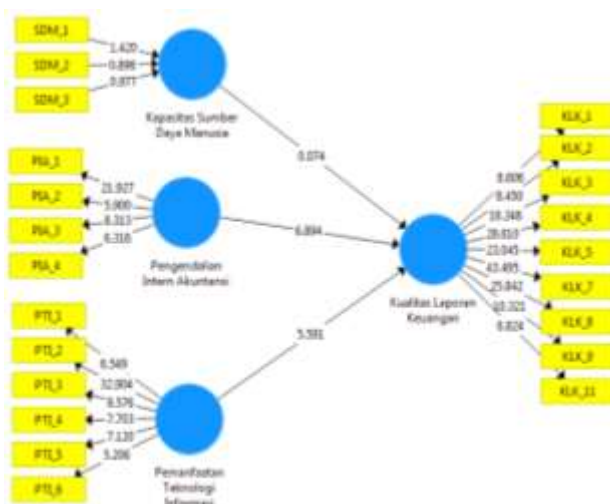
#### 4.4. Analisis Deskriptif Kualitas Laporan Keuangan

Diketahui bahwa persentase skor aktual kualitas laporan keuangan pada Pemerintah Kota Jambi yang diukur dengan 11 pernyataan adalah sebesar 85.77% dari skor maksimum dengan jumlah skor aktual sebesar 3302. Jumlah skor terendah pada pernyataan/indikator laporan keuangan dapat dibandingkan secara eksternal, yaitu sebesar 275 atau 78.57%. Sedangkan skor tertinggi pada pernyataan/indikator penyajian laporan keuangan yang jujur, yaitu sebesar 319 atau sebesar 91.14%. Jika di hitung rata-rata per pernyataan, maka akan diperoleh skor sebesar 300 atau sebesar 85.77% yang berada pada skala selalu. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas laporan keuangan pada Pemerintah Kota Jambi termasuk dalam kategori sangat baik/selalu.

#### 4.5. Evaluasi model pengukuran (*Outer Model*)

Hasil pengolahan dengan menggunakan Smart PLS dapat dilihat nilai *outer model* atau korelasi antara konstruk dengan variabel pada awalnya belum memenuhi *convergen validity* karena masih ada indikator yang memiliki nilai *loading factor* di bawah 0.50. Maka indikator *KLK\_6*, *KLK\_10* dan *PTI\_7* dikeluarkan dari model, sehingga semua indikator reflektif memiliki nilai *loading* di atas 0.50. Dapat disimpulkan bahwa semua indikator reflektif telah valid memenuhi *convergen validity*.

#### 4.6. Evaluasi model struktural (*Inner Model*)



**Gambar 1**  
**Model Struktural**

Nilai R-Square untuk variabel kualitas laporan keuangan senilai 0.776 (77.6 %). ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel kapasitas sumber daya manusia, pengendalian intern akuntansi dan

pemanfaatan teknologi informasi (Variabel Independen) termasuk dalam kategori kuat, untuk menjelaskan variabel kualitas laporan keuangan (Variabel Dependen) adalah 77.6% dan sisanya dijelaskan oleh variabel independen lain yang tidak ada di dalam model penelitian yang dirumsukan pada penelitian ini.

Dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode bootstrap terhadap sampel. Pengujian dengan *bootstrapping* juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian.

#### 4.7. Pengujian Hipotesis

##### 4.7.1. Pengaruh Kapasitas sumber daya manusia terhadap kualitas laporan keuangan (Hipotesis 1)

Pentingnya sumber daya manusia dalam pelaporan keuangan pemerintah ialah untuk mencegah kegagalan dalam penyusunan laporan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Warisno (2008) menyatakan bahwa kegagalan sumber daya manusia Pemerintah Daerah pada pemahaman dan penerapan logika akuntansi akan berdampak pada kekeliruan laporan keuangan yang dibuat dan ketidaksesuaian laporan dengan standar yang ditetapkan pemerintah.

Hipotesis pertama menyatakan bahwa kapasitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap kualitas laporan keuangan di Kota Jambi. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa hubungan variabel kapasitas sumber daya manusia (SDM) dengan kualitas laporan keuangan (KLK) menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar -0.005 dengan nilai t sebesar 0.074. Nilai tersebut lebih kecil dari t tabel (1.960) dan nilai p values  $0.471 \geq 0.05$ . Hasil ini berarti bahwa kapasitas sumber daya manusia tidak menunjukkan pengaruh terhadap kualitas laporan keuangan. Hal ini berarti Hipotesis 1 ditolak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi kapasitas sumber daya manusia pada pemerintah daerah masih kurang mendukung terciptanya laporan keuangan yang berkualitas. Peneliti menduga hal ini disebabkan masih masih minimnya pegawai berlatar pendidikan S1 akuntansi/keuangan. Dari wawancara dan kuisioner yang diperoleh ternyata pegawai pemerintah daerah banyak yang berlatar pendidikan S1 manajemen, S1 Non Ekonomi, D III dan SMU. Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap pola pikir sumber daya manusia sehingga mempengaruhi pemahaman pegawai untuk penyusunan laporan keuangan yang berkualitas. Selain itu, berdasarkan kuisioner yang disebarkan dapat dilihat bahwa masih banyak pegawai belum memperoleh pelatihan akuntansi/keuangan dan masih kurangnya pengalaman pegawai dalam penyusunan laporan keuangan pemerintah daerah. Hal ini dapat menyebabkan kurangnya pemahaman pegawai dalam penyusunan laporan keuangan pemerintah daerah. Sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut

mengenai pengaruh kapasitas sumber daya manusia terhadap kualitas laporan keuangan pemerintah daerah.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Karmila (2014). Temuan empiris dari penelitian Karmila menunjukkan kondisi kapasitas sumber daya manusia di subbagian akuntansi/tata usaha keuangan yang belum mendukung. Hal ini disebabkan masih minimnya pegawai berlatar pendidikan S1 akuntansi/keuangan, masih kurangnya pengalaman dibidang keuangan, dan masih banyak pegawai belum memperoleh pelatihan akuntansi/keuangan.

#### **4.7.2. Pengaruh Pengendalian intern akuntansi terhadap kualitas laporan keuangan (Hipotesis 2)**

Pengendalian intern merupakan suatu cara untuk mengarahkan, mengawasi, dan mengukur sumber daya suatu organisasi, serta berperan penting dalam pencegahan dan pendeteksian penggelapan (*fraud*). Pengendalian intern terdiri atas kebijakan dan prosedur yang digunakan dalam mencapai sasaran dan menjamin atau menyediakan informasi keuangan yang andal, serta menjamin ditaatinya hukum dan peraturan yang berlaku.

Hipotesis kedua menyatakan bahwa pengendalian intern akuntansi berpengaruh terhadap kualitas laporan keuangan di Kota Jambi. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa hubungan variabel pengendalian intern akuntansi (PIA) dengan kualitas laporan keuangan (KLK) menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0.518 dengan nilai t sebesar 6.639. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1.960) dan nilai p values  $0.000 \leq 0.05$ . Hasil ini berarti bahwa pengendalian intern akuntansi memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kualitas laporan keuangan yang berarti sesuai dengan hipotesis kedua dimana pengendalian intern akuntansi berpengaruh terhadap kualitas laporan keuangan. Hal ini berarti Hipotesis 2 diterima.

Hasil penelitian menunjukan bahwa sistem pengendalian intern menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi laporan keuangan pemerintah daerah. Semakin baik sistem pengendalian intern maka akan berdampak meningkatnya kualitas informasi laporan keuangan yang dihasilkan. Dengan semakin baiknya sistem, prosedur akuntansi, otorisasi, formulir, dokumen, catatan, dan pemisahan tugas. Hal ini akan dapat mengurangi salah saji informasi dalam penyusunan laporan keuangan. Sehingga laporan keuangan pemerintah daerah akan berkualitas.

Mahmudi (2007) menyatakan bahwa untuk menghasilkan laporan keuangan pemerintah daerah diperlukan proses dan tahap-tahap yang harus dilalui yang diatur dalam sistem akuntansi pemerintah daerah. Sistem akuntansi di dalamnya mengatur tentang sistem pengendalian intern (SPI), kualitas laporan keuangan sangat dipengaruhi oleh bagus tidaknya sistem pengendalian intern yang dimiliki pemerintah daerah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil yang diperoleh Pradono (2015), menyatakan Semakin baik sistem pengendalian internal maka semakin baik kualitas laporan keuangan SKPD. Mahaputra (2014) menunjukkan bahwa variabel sistem pengendalian intern berpengaruh positif dan signifikan pada kualitas informasi pelaporan keuangan di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).

#### **4.7.3. Pengaruh Pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas laporan keuangan (Hipotesis 3)**

Teknologi informasi bukan semata pada penggunaan komputer yang berhubungan dengan pemrosesan informasi, tetapi teknologi informasi juga mencakup dalam pengiriman dan penyampaian informasi. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2005 tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah disebutkan bahwa Pemerintah dan Pemerintah Daerah berkewajiban untuk mengembangkan dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengelola keuangan daerah dan menyalurkan Informasi Keuangan Daerah kepada pelayanan publik. Melalui perkembangan teknologi informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, maka peluang bagi berbagai pihak untuk mengakses, mengelola, dan mendayagunakan informasi keuangan daerah secara cepat dan akurat semakin terbuka lebar.

Seperti yang diungkapkan oleh Hamzah (2009) yang menyatakan bahwa Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelaporan keuangan pemerintah daerah mencakup pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik serta dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negeri ini.

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas laporan keuangan di Kota Jambi. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa hubungan variabel pemanfaatan teknologi informasi (PTI) dengan kualitas laporan keuangan (KLK) menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0.430 dengan nilai t sebesar 5.503. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1.960) dan nilai p values  $0.000 \leq 0.05$ . Hasil ini berarti bahwa pemanfaatan teknologi informasi memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kualitas laporan keuangan yang berarti sesuai dengan hipotesis ketiga dimana pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas laporan keuangan. Hal ini berarti Hipotesis 3 diterima.

Hasil penelitian menunjukan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berupa perangkat, pengelolaan data keuangan dan perawatan menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas laporan keuangan pemerintah daerah. Dengan pemanfaatan teknologi informasi proses pengelolaan laporan keuangan lebih mudah dan cepat.



Saat ini penggunaan teknologi informasi pada pemerintah daerah Kota Jambi sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari tersedianya komputer yang digunakan sebagai alat bantu kerja dalam proses penyusunan laporan keuangan pemerintah. Sehingga staf akuntansi/keuangan mampu untuk menginput data secara lebih cepat daripada menggunakan cara manual. Penggunaan komputer ini mempunyai keunggulan dalam keakuratan dan ketepatan hasil operasi data sehingga akan mengurangi kesalahan yang terjadi. Penggunaan komputer ini juga dibantu dengan adanya *software* aplikasi. Dengan adanya aplikasi dapat meningkatkan keakuratan dan ketepatan hasil operasi data sehingga laporan keuangan yang dihasilkan akan semakin andal karena pemrosesan data menggunakan komputer yang didukung dengan *software* aplikasi akan meningkatkan keakuratan serta ketepatan data yang diproses.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Santoso (2016) yang memperoleh hasil bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kualitas laporan keuangan pemerintah daerah. Mahaputra (2014) menunjukkan bahwa variabel pemanfaatan sistem informasi keuangan daerah berpengaruh positif dan signifikan pada kualitas informasi pelaporan keuangan di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Gianyar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pemanfaatan teknologi informasi maka akan mempercepat proses penyusunan dan penyajian laporan keuangan

## 5. SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Kapasitas sumber daya manusia tidak menunjukkan pengaruh terhadap kualitas laporan keuangan pemerintah daerah Kota Jambi, yang berarti peningkatan sumber daya manusia berkualifikasi, pengalaman, dan pelatihan akuntansi/keuangan pada aparatur pemerintah daerah tidak menyebabkan peningkatan kualitas laporan keuangan pada pemerintah Kota Jambi.
2. Pengendalian intern akuntansi berpengaruh terhadap kualitas laporan keuangan pemerintah daerah Kota Jambi, yang berarti terselenggaranya sistem akuntansi menyebabkan peningkatan peningkatan kualitas laporan keuangan pada pemerintah Kota Jambi.
3. Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas laporan keuangan pemerintah daerah Kota Jambi, yang berarti tersedianya jaringan internet terpasang, berfungsi, aplikasi sesuai kebutuhan, pedoman, prosedur pemanfaatan teknologi, komputerisasi proses akuntansi, integrasi sistem informasi dan laporan, pemeliharaan

peralatan, pendataan peralatan, dan waktu perbaikan peralatan teknologi informasi menyebabkan peningkatan peningkatan kualitas laporan keuangan pada pemerintah Kota Jambi.

### 5.2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan, saran yang dapat peneliti sampaikan adalah:

- 1) Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti masalah yang sama, disarankan untuk menambah jumlah sampel yang diteliti, menambah variabel dan indikator lain yang diteliti dalam penelitian ini.
- 2) Bagi pemerintah Kota Jambi, untuk tetap menjaga kualitas laporan keuangan, hendaknya tetap harus meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dengan memposisikan pegawai sesuai latar belakang pendidikan dan memberikan pelatihan yang berkelanjutan, meningkatkan dan mempertahankan sistem pengendalian intern akuntansi, dan pemanfaatan teknologi informasi yang sudah berjalan.

## DAFTAR REFERENSI

- Hamzah, A. 2009. *Evaluasi Kesesuaian Model Keperilakuan dalam Penggunaan Teknologi System Informasi di Indonesia*. SNATI 2009: Yogyakarta.
- BPK. 2016. *Laporan Hasil Pemeriksaan Semester I*. BPK: Jakarta
- Ghozali, I. 2015. *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. BP Universitas Diponegoro: Semarang.
- Karmila., Tanjung, A.R., Darlis, E. 2014. *Pengaruh Kapasitas Sumber DayaManusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengendalian InternTerhadap Keterandalan Pelaporan Keuangan Pemerintah Daerah*. JurnalSorot Vol. 9 No.1 Lembaga Penelitian Universitas Riau.ISSN 1907-364X
- Mahaputra, P.U.R & Putra, W. 2014. *Analisis Faktor-Faktor YangMemengaruhi Kualitas Informasi Pelaporan Keuangan Pemerintah Daerah*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 8.2 (2014): 230-244. ISSN: 2302-8556
- Mahmudi. 2007. *Analisis Laporan Keuangan Daerah: Panduan Bagi Eksekutif, DPRD, dan Masyarakat dalam Pengambilan Keputusan Ekonomi, Sosial, dan Politik*. UPP STIM YKPN.
- Mardiasmo. 2005. *Akuntansi Sektor Publik*. ANDI: Yogyakarta.

- Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2001 tentang Informasi Keuangan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2005 tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan.
- Pradono, C.F. & Basukianto. 2015. *Kualitas laporan keuangan pemerintah daerah: Faktor yang mempengaruhi dan implikasi kebijakan (studi pada skpd pemerintah provinsi jawa tengah)*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE), September 2015, Hal. 188 – 200 ISSN: 1412-3126
- Santoso, B.E. 2016. *Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah, Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Akuntabilitas Keuangan Daerah*. Tesis Program Pasca Sarjana Ilmu Akuntansi Universitas Lampung. (tidak dipublikasikan)
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Tuasikal, A. 2008. *Pengaruh Pengawasan, Pemahaman Sistem Akuntansi Keuangan dan Pengelola Keuangan Terhadap Kinerja Unit Satuan Kerja Pemerintah Daerah (studi pada Kabupaten dan Kota di Provinsi Maluku)*. Finance Banking and Journal, Vol 10 No. 1.
- Warsita, B. (2008) *Teknologi Pembelajaran: Landasan & Aplikasinya*,. Jakarta: Rineka.
- Warisno. 2009. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jambi*. Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara. (Tidak dipublikasikan).
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Sumber Daya Manusia. Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Salemba Empat: Jakarta.